

Mejoramiento Del Proceso De Capacitación Y Desarrollo Laboral En La Empresa

Distribuciones El Dorado De La Ciudad De Pasto

Presentado Por:

Julieth Biviana Meneses Valdés

Hamerly Alejandro Blanco

Oscar Fernando Yaluzan

Sandra Patricia Ibáñez

David Alexander Patiño

Trabajo para optar al título de Administración De Empresa

Grupo: 101007_27

Presentado a:

Wilson Rodríguez

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas Contables Económicas Y De Negocios - ECACEN

Programa de Administración De Empresas

Cead Pasto

Diciembre De 2020

Contenido

Introducción	3
Resumen	4
Abstract	5
Empresa elegida	6
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Planteamiento Del Problema	8
Antecedentes Del Problema	10
Justificación De La Investigación	12
Marco Teórico	13
Capacitación y desarrollo laboral	13
Desarrollo laboral	15
Bienestar laboral	15
Marco Legal	17
Metodología De La Investigación	20
Diseño Metodológico	21
Fase 1 Acercamiento	21
Fase 2 Planificación y ejecución de actividades:	21
Fase 3 Evaluación:	21
Definición de la información necesaria	22
Investigación cualitativa	22
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	23
Entrevista	23
Encuesta	24
Resultados	28
Propuesta	36
Recomendaciones	42
Conclusiones	43
Bibliografía	45
ANEXOS	47

Introducción

Actualmente las empresas se enfrentan a un medio muy inestable, esto debido al constante cambio de los mercados, desarrollo tecnológico, expansión de la mercadotecnia, cambios económicos, sociales y políticos, por tal motivo las empresas deben estar atentas y preparadas para tener la capacidad de adaptación, cambio, mejoramiento y desarrollo de sus actividades ante esta situación.

En el presente trabajo encontraremos el desarrollo de todas las fases que integran el proyecto de investigación, teniendo como base la empresa Distribuciones el Dorado de la ciudad de pasto y el tema seleccionado por el grupo 27 capacitación y desarrollo laboral, se evidenciará lo que la empresa distribuciones el dorado desea alcanzar a través del planteamiento de su objetivo general y sus objetivos específicos.

La capacitación y desarrollo laboral es una gran inversión de la empresa y estará basada en el bienestar laboral y personal de los trabajadores, teniendo en cuenta su buen desarrollo físico, mental, laboral, y por su puesto profesional, debemos tener en cuenta que si la empresa capacita correctamente a sus empleados y le da las herramientas necesarias para su desarrollo en todos los ámbitos, el empleado tendrá mayor rendimiento y productividad, estará contento, con buena energía, cómodo en su trabajo, esto conlleva a querer a su empresa y ser un excelente empleado.

Por esta razón la empresa tiene en cuenta la capacitación, el bienestar en todos los aspectos de sus empleados en su desarrollo laboral con una buena ergonomía generando de esta manera un excelente clima organizacional ayudando a lograr los objetivos planteados y lograr mejores resultados y éxito de la empresa.

Resumen

Esta investigación cuya metodología es de tipo cualitativa, busca identificar las falencias respecto al proceso de Capacitación y Desarrollo Laboral de Distribuciones El Dorado y como esto afecta la productividad de la empresa. De esta forma se podrá generar un informe que nos permita eliminar dichas falencias a través de un plan de capacitación, además de las recomendaciones que surjan del análisis de los datos recolectados; a través de las técnicas empleadas como lo son: entrevistas, encuestas y observación directa.

Una vez concertado y entregado al área de Recursos humanos de la empresa, el plan de capacitación y el informe con las recomendaciones pertinentes, se pretende optimizar el proceso de Capacitación y Desarrollo Laboral, logrando que los colaboradores se sientan valorados y la empresa sea más productiva y brinde un servicio con mayor calidad.

Palabras claves: Investigación, cualitativa, optimizar, proceso, productividad.

Abstract

This research, whose methodology is qualitative, seeks to identify the shortcomings with respect to the Training and Labor Development process of Distribuciones El Dorado and how this affects the productivity of the company. In this way, a report can be generated that allows us to eliminate these shortcomings through a training plan, in addition to the recommendations that arise from the analysis of the data collected; through the techniques used such as: interviews, surveys and direct observation.

Once agreed and delivered to the Human Resources area of the company, the training plan and the report with the pertinent recommendations, it is intended to optimize the Training and Labor Development process, making the collaborators feel valued and the company more productive. and provide a higher quality service.

Keywords: Research, qualitative, optimize, process, productivity

Empresa elegida

Distribuciones el Dorado de la ciudad de Pasto



Empresa dedicada a distribuir y comercializar productos de excelente calidad en: papelería, artículos de oficina, útiles escolares, uso personal, línea institucional, artículos deportivos, aseo y productos de consumo.

Tema A Trabajar:

Capacitación y Desarrollo laboral.

Título

Mejoramiento del proceso de capacitación y desarrollo laboral en la empresa
Distribuciones el Dorado de la ciudad de Pasto.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral de la empresa
Distribuciones El Dorado de la ciudad de San Juan de Pasto.

Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones en las que el colaborador está trabajando.
- Diagnosticar posibles riesgos en las áreas de trabajo.
- Revisar el tipo de capacitación y bienestar laboral que se está implementando en la empresa.
- Evaluar el desempeño del colaborador.

Planteamiento Del Problema

Un programa de bienestar laboral lo podemos catalogar como un conjunto de acciones que realiza la empresa con la intención de brindar una mejor calidad de vida a sus colaboradores, estas acciones ayudan a mejorar y mantener un buen clima laboral, fortalece el compañerismo y la integración entre los miembros de la empresa. Además, se tiene muy en cuenta el recurso humano de la organización, permitiendo aumentar su bienestar y seguridad, ayudando en su desarrollo familiar, personal, profesional y laboral brindando todas las herramientas y ergonomía necesaria en el desempeño sus funciones.

Si bien es cierto que para brindar bienestar al talento humano de la empresa se debe invertir recursos económicos, esto conlleva a obtener muchos beneficios, por ejemplo: motivación de sus empleados, productividad, sentido de pertenencia hacia la empresa, alegría y optimismo en el desarrollo de las funciones y logro de objetivos, mejores resultados organizacionales entre otros.

La empresa Distribuciones el dorado maneja un cronograma de capacitaciones y desarrollo en bienestar laboral diseñado para fortalecer los conocimientos y bienestar de sus trabajadores, pero al parecer por falta de organización, voluntad o presupuesto no se lleva a cabo. Las pocas capacitaciones o intentos por mejorar el bienestar de los trabajadores son escasas y no cumplen los objetivos que se deberían alcanzar. Aunque la empresa cuenta con reconocimiento y buen desarrollo comercial en el mercado, debe mejorar en su ergonomía mejorado la eficiencia, seguridad y bienestar de los trabajadores, desafortunadamente no le ha dado la suficiente importancia a la capacitación y desarrollo en el bienestar laboral de sus empleados y colaboradores, en la empresa no existe una sinergia, un apoyo, una relación más allá de lo laboral entre compañeros y mucho menos con los directivos, prácticamente no existe una relación

interpersonal agradable, “cada uno por su lado” sin importar aspectos importantes como la interacción, compañerismo, bienestar físico, mental y desarrollo de los integrantes de la empresa.

La empresa debe comprender la importancia de brindar capacitación, desarrollo y bienestar a sus empleados, si lo hace correctamente estará ayudando al desarrollo y éxito de la misma.

Distribuciones el dorado de no tomar medidas en este tema y mejorar estas deficiencias encontradas en el proceso de capacitación y desarrollo en el bienestar laboral de sus empleados tendrá grandes consecuencias, sus empleados estarán cada vez más desmotivados en sus funciones minimizando su rendimiento y productividad, los empleados trabajarán por necesidad y no por satisfacción y amor a la empresa, no se lograran los objetivos propuestos por cada departamento ni por la empresa en general, no habrá un desarrollo laboral idóneo en el grupo de trabajo y por ende un buen clima organizacional.

- ¿Qué mejoras puede contribuir a optimizaren el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral de la empresa Distribuciones El Dorado de la ciudad de San Juan de Pasto?

Antecedentes Del Problema

El bienestar laboral es un aspecto demasiado importante en el desarrollo de un individuo y por su puesto de una empresa, esto si tenemos en cuenta que pasamos casi la mitad de nuestra vida trabajando, por lo tanto, las condiciones en que nos desarrollamos laboralmente son aspectos importantes para mejorar el bienestar laboral y enriquecer nuestra calidad de vida.

Si se cuenta con una buena ergonomía, excelentes capacitaciones, acciones que generan bienestar, alegría y desarrollo, mejorara el rendimiento, optimismo, y disposición de los trabajadores, aumentando su productividad en todos los aspectos.

En el caso de Distribuciones el dorado empresa fundada en abril de 1975 en la ciudad de pasto, conformada por 30 colaboradores, un gran porcentaje de ellos llevan varios años laborando en la empresa incluso décadas, esto ha llevado a que el trabajo con el paso de los años se vuelva rutinario, se ha perdido la motivación y la alegría; esto a echo que los empleados simplemente desempeñen una función en la empresa, pero sin tener expectativas de un desarrollo físico, mental ,laboral y profesional.

La empresa inicio sus labores sin tener en cuenta el bienestar de sus trabajadores, ocasionando que en sus inicios en la empresa no hubiera el mejor clima laboral y bienestar de los trabajadores.

Distribuciones el dorado fue creciendo poco a poco y es así como a fines de los años 80 ya contaba con unos 15 empleados, pero al igual que en sus inicios el bienestar laboral de los empleados era inexistente lo que hacía que los empleados no se adaptaran al trabajo, por ende, eran poco productivos y renunciaban constantemente, lo que implicaba muchos inconvenientes para la empresa.

En el año 2001 la empresa quiso implementar ciertos procedimientos y capacitaciones que pudieran mejorar el clima organizacional y de bienestar para los trabajadores, pero desafortunadamente no se logró implementar por completo y se abandonó este proceso.

Desde el año 2012 y debido a la importancia que tiene el recurso humano la empresa creo un cronograma de capacitaciones y desarrollo en bienestar laboral diseñado para fortalecer los conocimientos y bienestar de sus trabajadores, pero en un 80% se quedó en teoría, nunca se puso en práctica en su totalidad.

Las pocas capacitaciones o intentos por mejorar el bienestar de los trabajadores son escasos y no cumplen los objetivos que se deberían alcanzar.

Justificación De La Investigación

Las empresas tienden a invertir muy poco presupuesto en la formación y desarrollo en bienestar laboral obviando la importancia del mismo para el crecimiento y cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, muchas veces basan su esfuerzo e inversión en otras áreas dejando a un lado quizás lo más importante de una empresa como es el bienestar del recurso humano que es el motor de una empresa.

Con la realización de esta investigación se pretende demostrar las implicaciones que tendría para la empresa Distribuciones el Dorado el no mejorar y optimizar el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral. Debemos tener presente que es uno de los aspectos importantes para lograr un talento humano productivo, feliz y con sentido de pertenencia hacia la empresa.

Por tal motivo es importante que la empresa capacite a sus empleados brindándoles una buena ergonomía y desarrollo en su bienestar laboral.

Por lo expuesto anteriormente se justifica realizar el presente estudio evidenciando que a través de mejoras que contribuyan a optimizar el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral de la empresa, se contribuirá no sólo con el desarrollo del potencial humano del personal que labora en la empresa, sino aportando al mejoramiento de la productividad y competitividad empresarial, trayendo consigo grandes beneficios haciendo que los colaboradores se comprometan más con distribuciones el dorado y realicen sus labores de una mejor manera, con un alto índice de optimismo, compromiso y pertenencia con la empresa.

Marco Teórico

Capacitación y desarrollo laboral

Actualmente las empresas se enfrentan a un medio muy inestable, esto debido al constante cambio de los mercados, desarrollo tecnológico, expansión de la mercadotecnia, cambios económicos, sociales y políticos, por tal motivo las empresas deben estar atentas y preparadas para tener la capacidad de adaptación, cambio, mejoramiento y desarrollo de sus actividades. Uno de los grandes cambios observados es la percepción que se tiene sobre el talento humano, cada día las empresas están más atentas a este tema, convirtiéndolo en un aspecto fundamental en el desarrollo, éxito, y logro de objetivos organizacionales, pues sin el recurso humano sería imposible el desarrollo de una empresa, pues es quien ejecuta las acciones y actividades necesarias para llevar a cabo la misión y lograr lo propuesto en la visión de la empresa.

De acuerdo a esto las empresas han enfocado muchos esfuerzos en brindar al talento humano todas las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones, se ha mejorado la inversión en capacitación y desarrollo laboral, brindando una buena ergonomía, preparación y bienestar a los trabajadores permitiendo un mejor desarrollo laboral, ayudando a su buen desarrollo físico, mental, laboral, y por su puesto profesional, de esta manera el empleado tendrá mayor rendimiento y productividad, esto genera un excelente clima organizacional ayudando a lograr los objetivos planteados y lograr mejores resultados y éxito de la empresa.

Según Ulrich (1997) la capacitación y el desarrollo laboral del personal son dos tópicos en los que el área de talento humano de las empresas puede, muy claramente, añadir valor a la organización, al mismo tiempo que fortalecer su rol de servicio al cliente.

Según Price Waterhouse (1987) la capacitación y el desarrollo del Talento humano en las empresas es un factor de gran importancia, pretende que a la gran mayoría o a todos los colaboradores de la empresa se los debe incentivar y motivar a trabajar y a aprender, si se logra que su trabajo sea estimulante dando opciones de progreso y desarrollo personal, laboral y profesional esto conlleva a una mayor atención, energía y productividad.

Es importante tener en cuenta lo que menciona Carmona (2004) define la capacitación como la generalidad de los esfuerzos que realiza una organización para impulsar el aprendizaje de sus trabajadores a corto plazo, así es la capacitación el proceso mediante el cual la organización provee a los trabajadores de las herramientas y métodos necesarios para el fortalecimiento de sus habilidades, destrezas y conocimientos en un momento determinado, también argumenta que es la mejor inversión que se puede hacer en el recurso humano, por lo tanto, la capacitación no debe ser tomada como un gasto para la organización sino como una inversión, debido a las grandes recompensas y beneficios que se generan para esta.

El proceso de capacitación, según Rodríguez (2002) busca Incrementar la productividad, promover la eficiencia del trabajador, promover un ambiente de mayor seguridad, el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos entre otros.

También es entendido como las acciones que se realizan para enriquecer el conocimiento y habilidades dispuestas en la empresa, Debe responder también a la difusión de las prácticas de la compañía para pertenecer a ella y representarla, el término, se utiliza con frecuencia de manera casual, para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización, para impulsar el aprendizaje de sus miembros (Sherman, Bohlander y Snell, 1999).

Desarrollo laboral:

En cuanto al desarrollo laboral Chiavenato (2002) define el desarrollo de las personas como un proceso relacionado con la educación y la orientación hacia el futuro, centrado en el crecimiento personal del empleado y su bienestar. Para Bohlander (2001) el desarrollo profesional es uno de los temas más importantes en la administración, para los nuevos empleados y para los antiguos.

Nadler y Nadler (1990) definen el desarrollo del talento humano como un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje, proporcionadas por la empresa dentro de un periodo específico, para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o crecimiento humano incluyendo tres áreas de actividades: entrenamiento, educación y desarrollo.

La empresa Distribuciones el dorado de la ciudad de pasto en su propósito de Mejorar el proceso de capacitación y desarrollo laboral se propone optimizar la capacitación y desarrollo en bienestar laboral de sus empleados, lo que sin lugar a duda llevara a obtener grandes beneficios tanto para el recurso humano como para la organización.

Bienestar laboral:

Es un procedimiento continuo, enfocado en brindar bienestar, las mejores herramientas y condiciones al empleado, enfocadas a beneficiar un desarrollo personal, laboral, profesional, operativo y administrativo, mejorando la calidad de vida y logrando su satisfacción y eficiencia

Las empresas tienden a invertir poco presupuesto en la de formación y desarrollo del bienestar laboral obviando la importancia que este proceso tiene para el crecimiento y cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, por eso se hace necesario reconocer el valor que cada empleado tiene para que la empresa crezca, sea productiva y brinde un servicio de

calidad, y es aquí donde surge la gran necesidad de que se tome como punto importante de la empresa el programa de Capacitación y Desarrollo en bienestar laboral, se ajuste a las nuevas necesidades y se implemente en la organización.

Las condiciones de trabajo son factores vinculantes para mejorar la calidad de vida de los empleados, cuanto mejor sean las condiciones de trabajo mejor será la disposición, rendimiento y ánimo para ser más productivos. (UP Spain , (n.f.))

Teniendo en cuenta lo expuesto por los autores mencionados en el presente marco teórico observamos que la empresa Distribuciones el dorado presenta falencias en su programa de capacitación y desarrollo en bienestar laboral, aunque se maneja un cronograma de capacitaciones y desarrollo, al parecer por falta de organización, voluntad o presupuesto no se lleva a cabo. Las pocas capacitaciones o intentos por mejorar el bienestar de los trabajadores son escasas y no cumplen los objetivos que se deberían alcanzar. De no tomar medidas en este tema y mejorar estas deficiencias en este el proceso la empresa tendrá grandes consecuencias, sus empleados estarán cada vez más desmotivados en sus funciones minimizando su rendimiento y productividad, los empleados trabajarán por necesidad y no por satisfacción y amor a la empresa, no se lograrán los objetivos propuestos por cada departamento ni por la empresa en general, no habrá un desarrollo laboral, personal y profesional idóneo en el grupo de trabajo y por ende no habrá un buen clima organizacional.

Teniendo en cuenta estos aspectos la empresa Distribuciones el dorado se propone optimizar este proceso, logrando excelente capacitación y desarrollo en bienestar laboral de todos los colaboradores de la empresa, mejorando su calidad de vida y favoreciendo excelentes resultados en el logro de los objetivos y metas propuestas.

Marco Legal

La capacitación y desarrollo laboral permiten ampliar los conocimientos de las personas que integran una organización y un eficiente desarrollo de sus funciones dentro de la misma, es importante que los trabajadores y los empresarios conozcan las normas, leyes, decretos y artículos que se relacionan con el trabajo, estos se proponen encontrar una equidad, un equilibrio de los participantes que se desarrollan en una actividad productiva.

Las leyes laborales son útiles e indispensables para prevenir problemas y anormalidades por parte de jefes y colaboradores, la mejor manera para prevenir los conflictos entre ambos es el diálogo el respeto y la comprensión mutua.

Las empresas buscan implementar acciones que ayuden a obtener un excelente clima laboral y organizacional, políticas de incentivos, flexibilidad de horas, jornadas lúdicas, capacitación virtual, trabajo en equipo, etc.

Algunas de las normas vigentes en Colombia que buscan reglamentar las condiciones laborales y que están relacionadas con la capacitación y desarrollo laboral son:

Marco Legal	
Norma	Definición
Constitución Política de Colombia 1991	Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

	<p>Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.</p>
	<p>Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.</p>
Decretos	<p>Decreto 1072 de 2015 Único Reglamento del Sector Trabajo Regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (1072) compila todas las normas que reglamentan el trabajo y se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia.</p>
	<p>Decreto 1127 de 1991 Artículo 4. El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990. Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales. Artículo 5. La asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio. Los empleadores podrán organizar las actividades por grupos de trabajadores en número tal que no se vea afectado el normal funcionamiento de la empresa.</p>

	<p>Artículo 6. La ejecución de los programas señalados en el presente Decreto se podrá realizar a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Cajas de Compensación Familiar, centros culturales, de estudio y en general, de instituciones que presten el respectivo servicio.</p>
<p>Código Sustantivo del Trabajo</p>	<p>Artículo 1. OBJETO. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre (empleadores) y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.</p>
	<p>Artículo 57. Obligaciones Especiales Del Empleador. Son obligaciones especiales del empleador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores. 2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud. 3. Prestar inmediatamente los primeros auxilios en caso de accidente o de enfermedad. A este efecto en todo establecimiento, taller o fábrica que ocupe habitualmente más de diez (10) trabajadores, deberá mantenerse lo necesario, según reglamentación de las autoridades sanitarias. 4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

Metodología De La Investigación

La investigación busca identificar las falencias en cuanto a los programas anteriores de Capacitación y Desarrollo Laboral, para que en la actualidad el talento Humano de Distribuciones el Dorado logre su desarrollo tanto personal como profesional. Para ello se trabajará a través de la investigación cualitativa bajo las técnicas, entrevistas, encuesta y observación. Esto con el apoyo y permisos pertinentes de la mencionada empresa.

A través de esta metodología de investigación buscamos adentrarnos en el problema, buscando identificar y comprender las perspectivas de las personas sujetas a la investigación. Por medio de las técnicas empleadas conoceremos de primera mano las necesidades reales del grupo de colaboradores de El Dorado, a fin de que logremos contrastar la información captada y suministrada por cada trabajador para poder emanar un plan de capacitación y desarrollo laboral acorde a las necesidades y expectativas, no solo de la empresa, sino también de los trabajadores.

El método cualitativo está basado en la apreciación e interpretación de las cosas en su contexto natural, nos permite un acercamiento directo a los sujetos cuyas necesidades repercuten también en el bienestar laboral de la organización y por ende a toda ella. Esto nos lleva a generar un ámbito confiable, amigable, donde se le da la posibilidad al trabajador de ser escuchado y valorado en sus opiniones.

Una vez hecha la recolección de datos se pretende hacer un descargue de información que le permita mejorar del proceso de capacitación y desarrollo laboral en la empresa Distribuciones el Dorado de la ciudad de Pasto.

Diseño Metodológico

Para el diseño metodológico de la presente investigación, en aras de alcanzar los objetivos propuestos tanto general como específico del proyecto Capacitación y Desarrollo laboral que se llevará a cabo con el recurso humano de Distribuciones el Dorado de Pasto se lo realizará en tres fases:

Fase 1 Acercamiento: Se realiza el acercamiento a la empresa para levantar un diagnóstico.

En primer momento se realizará un acercamiento a los colaboradores de Distribuciones el Dorado para que conozcan del proyecto.

En segundo momento se visitará al Gerente y Jefe de Recursos Humanos para realizar un conversatorio, frente a la situación actual del tema capacitación y desarrollo en bienestar laboral de la empresa.

En tercer momento se realiza observación en la empresa Distribuciones el Dorado, de igual forma se realiza entrevistas y encuestas a los colaboradores y Jefe de recursos humanos.

Fase 2 Planificación y ejecución de actividades:

En esta etapa se lleva a cabo la planificación de las actividades a realizarse con Distribuciones el Dorado haciendo del proyecto un plan operativo práctico a ejecutar.

Desarrollar todas las actividades programadas en conjunto con el talento Humano de Distribuciones el Dorado.

Fase 3 Evaluación:

. Terminada cada actividad se habilitará un espacio para aclarar dudas o realizar preguntas.

. Terminada la actividad se entregará a Distribuciones el Dorado un resumen que contenga las actividades realizadas, los hallazgos y las recomendaciones pertinentes al caso.

. Se entablarán compromisos.

Definición de la información necesaria

Es aquí donde se da a conocer la manera de realizar el proceso para alcanzar la meta de la investigación, teniendo como resultado la información para realizar las mejoras necesarias al proceso de capacitación y desarrollo laboral, lo cual implica seguir una metodología específica.

Acciones realizadas para lograr la meta de la investigación:

- Entrevistas con el Jefe de Recursos Humanos.
- Encuestas a los trabajadores de la empresa

Investigación cualitativa

El método que se implementó fue el Cualitativo lo cual permitió interpretar las experiencias y situaciones, recogiendo la información mediante encuestas, entrevistas con preguntas cerradas, abiertas, y por último observaciones.

El objetivo de esta fase de la investigación es encontrar datos en cuanto a lo que necesita la empresa, para ello se llevó a cabo entrevista con el encargado del departamento de talento humano y encuestas a los trabajadores de la empresa, las cuales ayudaron a identificar fallas en el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral.

El tipo de estudio utilizado fue el descriptivo ya que por medio de este permitió identificar, recopilar y analizar los resultados de las observaciones para poder así estructurar una propuesta del proceso de capacitación y desarrollo laboral para la empresa Distribuciones el

Dorado, Teniendo en cuenta el bienestar laboral del talento humano para que por medio de este se fortalezca y se mejore en pro de buscar mejores niveles de eficiencia y eficacia en la gestión y desarrollo de la empresa.

Fuentes de información

Fuentes Primarias:

- . Entrevista
- . Encuestas

Fuente Secundaria:

Libros, investigaciones y monografías

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Entrevista

Teoría (Salvat)

Reunión o cita de dos o más personas en un lugar determinado para tratar o resolver algún asunto o para tomar nota de las respuestas de uno o varios e informar al público, o para recoger datos acerca de un problema social o psicosocial.

Práctica:

Se realizó entrevista con las siguientes preguntas al encargado del departamento de talento humano de la empresa Distribuciones el Dorado.

Preguntas formuladas en la entrevista al encargado del talento humano de la empresa
1. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa Distribuciones el dorado de la ciudad de Pasto?
2. ¿Consideran el talento humano un factor importante en la empresa?
3. ¿la empresa realiza la inversión necesaria para brindar ergonomía y bienestar laboral a sus trabajadores?
4. ¿Con que frecuencia de tiempo la empresa realiza jornadas de capacitación al talento humano?
5. ¿Qué mecanismo utiliza para dar a conocer los procesos de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la organización?
6. ¿la empresa utiliza un modelo de capacitación y formación a sus empleados?
7. ¿considera que se puede mejorar y optimizar el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la empresa?

Objetivo:

Establecer el estado actual de los procesos de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la empresa Distribuciones el dorado, con el propósito de mejorarlo.

Encuesta

Según Casas Anguita, JR. Repullo Labrador y J Donado Campos (2002) Técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar.

Práctica: La recolección de los datos se realizó por medio de una encuesta a 8 colaboradores de Distribuciones el Dorado los cuales fueron seleccionados con anterioridad, La encuesta cuenta con un cuestionario de 7 preguntas cerradas.

ENCUESTA DE PERSECCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES EL DORADO EN CUANTO AL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN BIENESTAR LABORAL	
De respuesta a las 8 preguntas formuladas (selección única) marcando con una x la respuesta de su preferencia	
1. ¿Percibe que la empresa Distribuciones el Dorado se preocupa por su bienestar laboral y personal?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2. ¿Siente que en la empresa hay una buena ergonomía?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3. ¿cada cuánto tiempo la empresa realiza capacitaciones y actividades que ayuden al bienestar laboral del al talento humano?	Cada 3 meses <input type="checkbox"/> Cada 6 meses <input type="checkbox"/> Cada año <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
4. ¿Asiste usted a las capacitaciones y actividades de bienestar laboral programadas por la empresa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5. ¿Le parecen productivas y enriquecedoras las capacitaciones y actividades que se desarrollan en la empresa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6. ¿Siente usted que la compañía invierte en la capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Muy poco <input type="checkbox"/>
7. ¿se siente feliz de trabajar en Distribuciones el Dorado y con expectativas de un desarrollo personal, laboral y profesional?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8. ¿le gustaría que la empresa implemente más capacitaciones y actividades de integración, recreación y bienestar?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9. ¿la empresa tiene un proceso de evaluación para los trabajadores de la empresa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Objetivo:

Identificar el estado actual las percepciones que tienen los colaboradores en cuanto a los procesos de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la empresa con el fin de generar estrategias de fortalecimiento y mejoramiento ha dicho proceso.

Observación

Teoría (Martínez, 2007)

La observación y especialmente los registros escritos de lo observado, se convierten en la técnica e instrumento esencial para realizar descripciones de calidad. Estos registros se dan sobre una realidad, desde la cual se define un objeto de estudio. Vale la pena destacar que tanto la observación como el registro se matizan en el terreno, en el que la experiencia y la intencionalidad del investigador imperan sus cuestionamientos.

Práctica:

Se logró obtener información de los hechos tal y como ocurren en la realidad, Permitiendo percibir formas de conducta de los colaboradores de la empresa.

Objetivo:

Conocer el ambiente en que se desarrolla la capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la empresa Distribuciones el Dorado.

Proceso	Participantes	Número de participantes
Entrevistas	Jefe de Recursos Humanos.	1
Encuestas	Trabajadores (Muestra)	8
	Total trabajadores	30

Presupuesto

Tipo	Recurso	Descripción	Costo
Recursos disponibles	Equipo	Grabadora Digital Portátil	Personal N/A
Recursos Necesarios	Trabajo de campo 3 encuentros	Transporte	\$ 50.000
		Fotocopias Cantidad 100	\$ 5000
		Papel	\$ 10.000
		Caja de Bolígrafos	\$ 8500
		Refrigerios	\$80.000
		Total	\$ 153.500

Resultados

Presentación de Resultados

En la presente investigación se expone los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas realizadas a diferentes integrantes del talento humano de la empresa Distribuciones el Dorado de la ciudad de Pasto.

Las acciones que se realizaron para llegar al a meta de la investigación fueron:

Entrevistas con el Jefe de talento Humano y encuestas a los trabajadores de la empresa en la ciudad de pasto Nariño el día 3 de noviembre del año 2020. La entrevista se le realizo a 1 trabajador administrativo

Para la encuesta el tamaño de la población fue de 30 colaboradores, el tamaño de la muestra fue de 8 colaboradores, (2 administrativos, 4 trabajadores comerciales, 1 de bodega y 1 servicios generales), de los cuales 5 encuestados fueron mujeres y 3 hombres.

los trabajadores de la empresa que participaron tanto en las entrevistas como en las encuestas fueron seleccionados con anterioridad.

Entrevista

Doctora: María Melva Rodríguez

Jefe de departamento de talento humano de la empresa Distribuciones el Dorado.

1. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa Distribuciones el Dorado de la ciudad de Pasto?

Actualmente la empresa Distribuciones El Dorado cuenta con un total de 30 trabajadores

2. ¿Consideran el talento humano un factor importante en la empresa?

Claro que sí, es un factor muy importante para la empresa, pues de este factor depende el correcto funcionamiento de la empresa y el logro de nuestros objetivos.

3. ¿la empresa realiza la inversión necesaria para brindar ergonomía y bienestar laboral a sus trabajadores?

Sinceramente consideramos que tenemos falencias en este aspecto, la inversión que se realiza es aceptable pero no suficiente para brindar una buena ergonomía y bienestar a los trabajadores.

4. ¿Con que frecuencia de tiempo la empresa realiza jornadas de capacitación al talento humano?

Una vez al año, se realizan a finales del mes de enero una vez se retomas actividades después de las vacaciones.

5. ¿Qué mecanismo utiliza para dar a conocer los procesos de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la organización?

Se utilizan diferentes medios como: carteleros, correo electrónico, grupo de Whats App, reuniones entre otras.

6. ¿la empresa utiliza un modelo de capacitación y formación a sus empleados?

La empresa cuenta con uno, pero desafortunadamente no se ha puesto en práctica, esto a echo que tengamos grandes falencias en este aspecto.

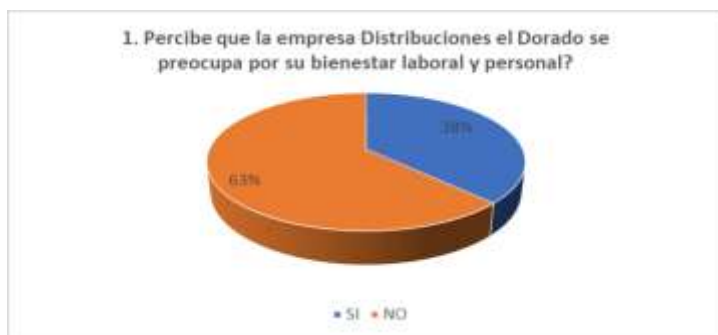
7. ¿considera que se puede mejorar y optimizar el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la empresa?

Claro que sí, tenemos mucho por mejorar en este proceso.

Análisis de datos

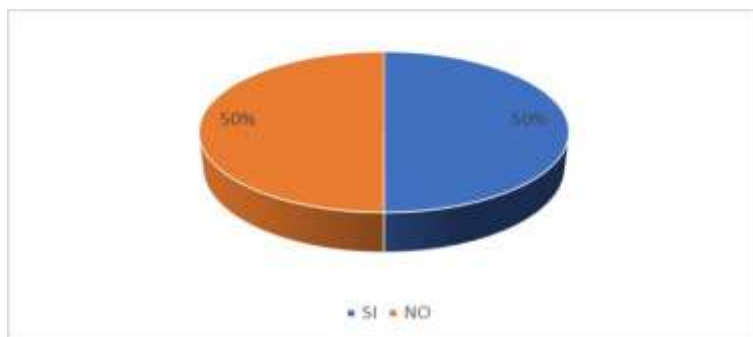
Encuesta

1. ¿Percibe que la empresa Distribuciones el Dorado se preocupa por su bienestar laboral y personal?



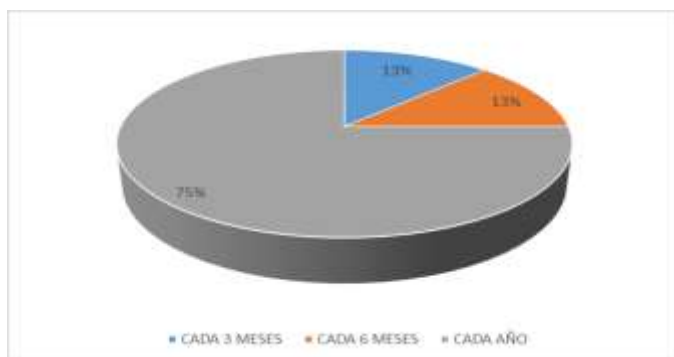
De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los encuestados el 38% dice que la empresa si se preocupa por su bienestar laboral y personal, mientras que el 63% expresa que la empresa no lo hace. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa no se preocupa lo suficiente por brindar un bienestar laboral y personal hacia el talento humano.

2. ¿Siente que en la empresa hay una buena ergonomía?



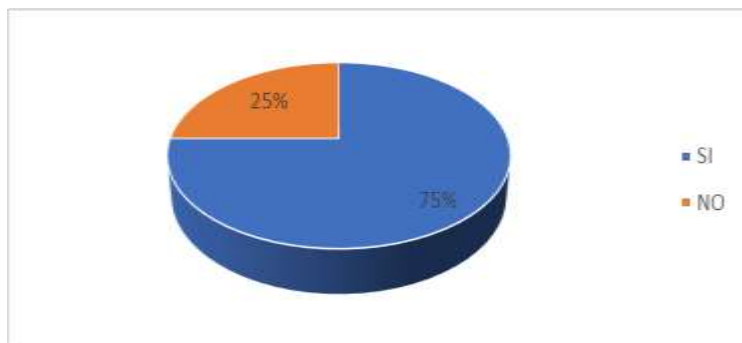
De acuerdo a los encuestados se evidencia que el 50% opina que en la empresa hay una buena ergonomía y el otro 50% expresa que en la empresa no hay una buena ergonomía, por lo tanto, podemos analizar que están divididas las opiniones referentes a este tema.

3. ¿cada cuánto tiempo la empresa realiza capacitaciones y actividades que ayuden al bienestar laboral del al talento humano?



De acuerdo a lo representado en la gráfica el 75% de los encuestados dicen que las capacitaciones y actividades se realizan cada año, el 13% expresa que se realizan cada 6 meses mientras que otro 13% indica que la empresa realiza estas actividades cada 3 meses, esto indica que las capacitaciones son escasas y que en la mayoría de los casos este proceso se realiza una vez al año.

4. ¿Asiste usted a las capacitaciones y actividades de bienestar laboral programadas por la empresa?



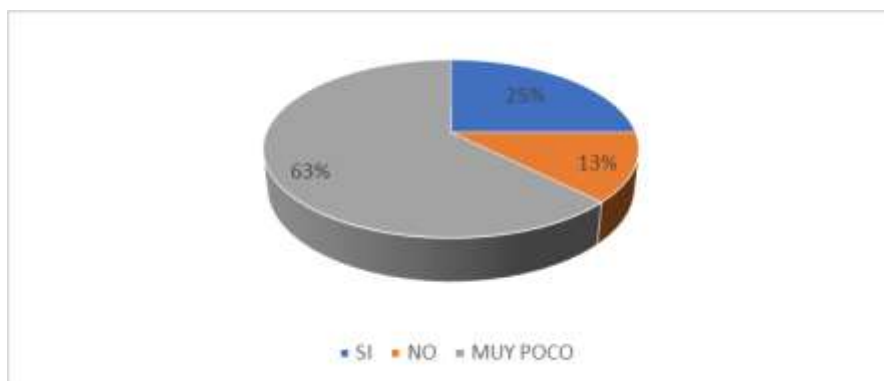
En este resultado el 75% de los encuestados asisten a las capacitaciones y actividades de bienestar laboral programadas por la empresa, mientras que el 25% expresan no hacerlo. Se evidencia que la mayoría de los empleados demuestran interés y asisten a estas actividades.

5. ¿Le parecen productivas y enriquecedoras las capacitaciones y actividades que se desarrollan en la empresa?



Al 88% de los encuestados les parecen productivas las capacitaciones y actividades que desarrolla la empresa, mientras que el 13% expresa no parecerles productivas. Esto nos indica que si la empresa implementara y mejorara estos programas seria mayor el interés y aprendizaje del talento humano de la empresa.

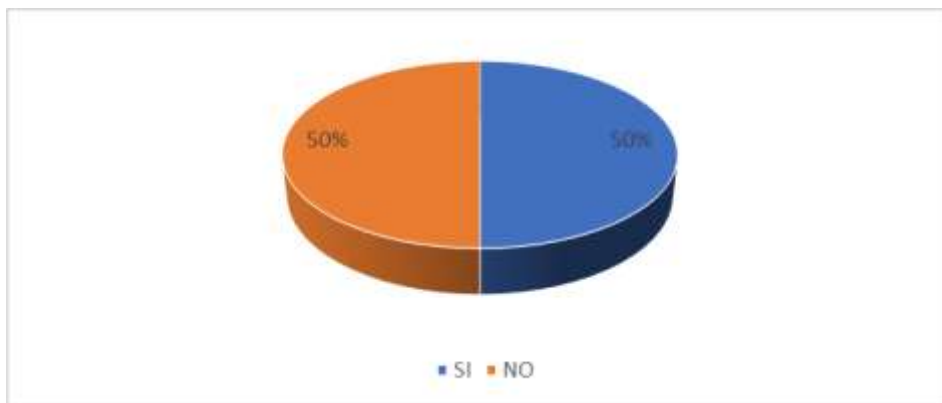
6. ¿Siente usted que la empresa invierte en la capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores?



De acuerdo a los resultados expresados en la gráfica el 25% dice que la empresa si invierte en capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores, el 13% menciona que la empresa no invierte, mientras que claramente una mayoría expresada en un 63% dice que la empresa

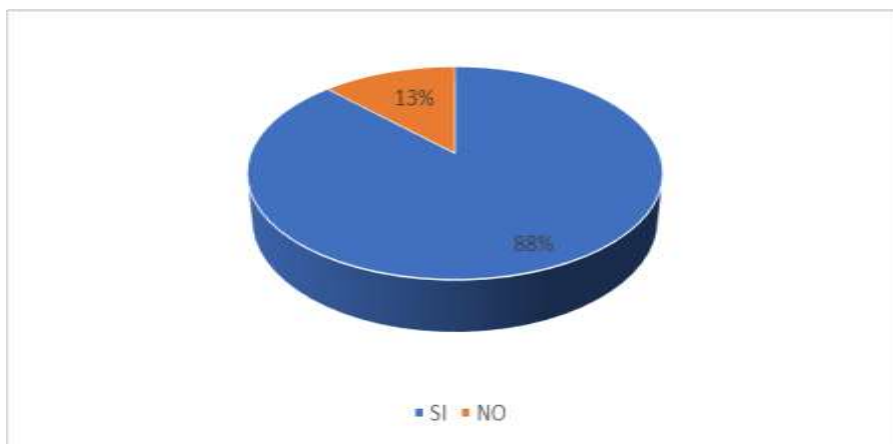
invierte muy poco en capacitación y desarrollo laboral. Teniendo en cuenta estos resultados, se evidencia que las inversiones en estos procesos son escasos.

7. ¿se siente feliz de trabajar en Distribuciones el Dorado y con expectativas de un desarrollo personal, laboral y profesional?



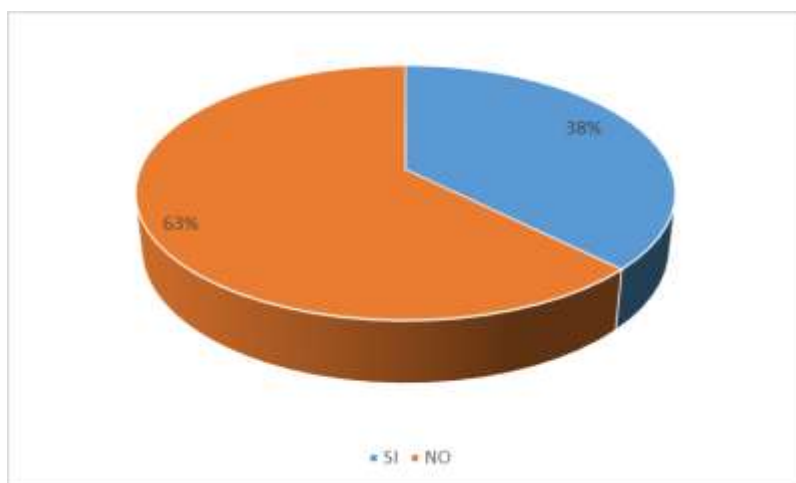
Según los resultados el 50% dice sentirse feliz de trabajar en la empresa y con expectativas de un desarrollo personal, laboral y profesional, mientras que el otro 50% lo contrario. Esta situación nos da a entender que la empresa tiene una gran oportunidad de mejorar en este aspecto.

8. ¿le gustaría que la empresa implemente más capacitaciones y actividades de integración, recreación y bienestar?



De acuerdo a los resultados de la encuesta, la gráfica nos dice que el 88% le gustaría que la empresa implemente más capacitaciones y actividades de integración, recreación y bienestar, por otro lado, el restante 13% expresa que no le gustaría. Podemos deducir que la empresa podrá implementar este tipo de actividades y tendrán una excelente acogida

9. ¿la empresa tiene un proceso de evaluación para los trabajadores de la empresa?



De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los encuestados el 38% dice que la empresa si tiene un proceso de evaluación para los trabajadores, mientras que el 63% expresa que la empresa no lo tiene. Esto indica que la mayoría de los trabajadores perciben que la empresa no se preocupa lo suficiente por realizar un proceso de evaluación de sus empleados que permita saber el nivel de capacitación en el que se encuentran sus colaboradores. Esto para identificar falencias y poder mejorar

Cronograma de actividades 2020

Actividades	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.
Selección de la empresa				
selección del tema a trabajar				
Se presenta título de la investigación e introducción				
Se presentan los objetivos General y específicos				
Planteamiento del problema				
Antecedentes del problema				
Justificación de la investigación				
Marco teórico				
Marco legal				
Metodología de la investigación				
Resultados				
Recomendaciones				
Conclusiones				
Bibliografía				
Anexos				

Propuesta

Proceso De Optimización Sugerido Por El Grupo Investigador Encaminado Al Logro De Los Objetivos Propuestos

La jefa de Departamento de talento humano de la empresa Distribuciones El Dorado, considera que dentro de la organización existen falencias con respecto al bienestar laboral de sus colaboradores y demuestra gran interés en adoptar los procedimientos que sean necesarios para así mejorar los niveles de eficiencia en las diferentes áreas y garantizar el bienestar integro de su recurso más importante, el talento humano. Para ello el grupo de investigación propone realizar el método de procedimiento lógico y por etapas que concentra los siguientes pasos:

- Planificar: determinar las posibles soluciones a los problemas que se estén presentando con respecto a la mejora del bienestar y seguridad de todos los colaboradores.
- Hacer: implementar las ideas propuestas, para que estas se vuelvan acciones para dar solución a los problemas ya determinados.
- Verificar: proceder a revisar que las acciones que se han implementado estén dando soluciones verídicas.
- Actuar: examinar las acciones de mejora que permitan obtener mayores y mejores beneficios con respecto a la salud y seguridad de los empleados.

Según el diagnóstico identificado mediante el análisis de datos y sus resultados expuestos anteriormente se propone lo siguiente:

- Conformación democrática del COPASST (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo) que permitirá la optimización del proceso de capacitación y desarrollo del bienestar laboral de la empresa Distribuciones El Dorado. Para su correcto

funcionamiento sus integrantes deberán recibir una capacitación total y adecuada que abarque tareas de promoción y vigilancia sobre normas de seguridad y salud en el trabajo según la actividad de su empresa.

- Plantear, anunciar y participar de las actividades sobre seguridad y salud en el trabajo y que estas sean compartidas a todo el personal de la empresa.
- Supervisar el correcto funcionamiento de las actividades que relacionan la higiene y seguridad industrial dentro de la organización, regida por el respectivo reglamento y sus normas en vigencia.
- Servir como organismo entre empleador y empleado en la solución a problemas relacionados con Salud ocupacional.
- Demás funciones estipuladas dentro de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

La conformación del COPASST, requiere llevar a cabo estos procesos:

- Inducción En Seguridad Y Salud En El Trabajo: El inspector o residente en SST deberá dar la respectiva inducción en tema a todo el personal que ingrese a laborar con la empresa, posteriormente hará una evaluación para verificar su efectividad.
- Reinducción: Se aplicará a todos los empleados que hayan cumplido un año de permanencia en la organización, y también a aquellos trabajadores que hayan presentado algún tipo de accidente o incidente en la realización de sus labores.

La empresa Distribuciones El Dorado, maneja los programas de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento que proporcionara los conocimientos adecuados en seguridad y salud en el trabajo.

Programas De Gestión

Programa De Medicina Preventiva Y Del Trabajo

La empresa implementará el programa de Medicina Laboral, que tiene como objetivo promocionar, prevenir y controlar la salud de sus colaboradores con respecto a riesgos laborales, también sugiere la optimización de los lugares de trabajo para cada empleado con respecto a sus condiciones psicofisiológicas.

- Hacer exámenes médicos de ingreso, ubicación del personal según sus aptitudes y periódicos ocupacionales.
- Desplegar actividades de vigilancia epidemiológica conjunto al reglamento de higiene y seguridad industrial.
- Prevención de enfermedades y accidentes laborales.
- Investigación y análisis de enfermedades ocurridas, determinar causas para establecer medidas preventivas y correctivas necesarias.
- Promover actividades lúdicas y de recreación y deporte.

Actividades A Desarrollar Dentro Del Programa

- Exámenes médicos ocupacionales: Será practicado al empleado con el fin de determinar si tiene alguna afectación física antes de hacer su ingreso a la empresa.
- Promoción y prevención: La empresa involucra la salud de los trabajadores e incluye un plan de acción que promueve los factores de protección a la salud y previene los riesgos a los que se podrían enfrentar al ejercer sus funciones dentro de la organización.

- Implementación de acciones de higiene industrial: comprende implementar estrategias que prevean accidentes al momento de realizar actividades o acciones que encierren riesgos y que puedan incidir en la salud del empleado.
- Implementación de acciones de seguridad industrial: identificar las causas de los posibles accidentes laborales y así prevenir que ningún trabajador sufra daños físicos y psicológicos.

Objetivos:

- Identificación de los factores de riesgo a los que se expone el empleado, que puedan ocasionar un accidente laboral.
- Determinar las medidas de control de riesgos de accidentes en cada uno de los puestos.
- Recomendaciones al R.H sobre la implementación y medidas de control de riesgos.
- Implementar plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias.

Implementar Programas De Capacitación

Tiene como propósito la conformación de un talento humano más hábil y competente donde las capacidades y habilidades de todos los empleados se desarrollen con más facilidad. Se busca promocionar la salud y el autocuidado para la prevención de enfermedades y riesgos, incentivar la participación en actividades sobre autocuidado, factores de riesgo y condiciones inseguras.

Actividades:

Capacitaciones virtuales y presenciales

La virtualidad hace parte de nuestro diario vivir, las herramientas tecnológicas que tenemos disponibles para hacer diferentes actividades en modalidad a distancia permiten que se lleven a cabo diferentes tareas en este caso, capacitaciones dirigidas a todo el personal que permiten a la empresa:

- Optimizar sus recursos en el rubro de capacitaciones.
- Los empleados tendrán la opción de elegir la hora, fecha y lugar donde quieran recibir su capacitación.
- Recibir retroalimentación a través de las diferentes herramientas tecnológicas que el empleado pueda manejar.
- El personal recibirá toda la correspondencia en forma de archivos que podrá guardar en su lugar de preferencia y esto permitirá que la persona pueda retroalimentar sus conocimientos las veces que sea necesario.

Implementación De Acciones De Bienestar Laboral

Pretende mejorar la calidad de vida de los empleados, ofreciendo un clima laboral agradable que fortalezca la integración entre los colaboradores, que permita desarrollar sus actividades con una motivación y una mejora en la productividad de la empresa.

Actividades:

Actividades deportivas: ejecución de actividades que resalten las capacidades deportivas de los empleados que sirven como medio de esparcimiento y complemento a las labores diarias.

Actividades recreativas y de esparcimiento: proponen mejorar la calidad de vida de los empleados, creando ambientes de integración entre compañeros y fortalezcan los valores corporativos de la empresa.

Actividades culturales: actividades lúdicas que incentiven la creatividad, y se fomente espacios de esparcimiento e interacción.

Plan de Capacitación

Programas	Responsable	Alcance	Fecha
Diseño y ejecución del SG-SST	Profesional contratado/COPASST/Jefe de recursos humanos		Diseño 1/12/2020
Inducción, re inducción y entrenamiento	Jefe de recursos humanos/capacitadores/ARL	Todos los colaboradores	Para el año 2021, definirá fechas el jefe de recursos humanos
Vigilancia epidemiológica			
Atención al cliente			
Promoción y prevención de la salud			
Ergonomía			
Primeros auxilios		Principalmente brigadistas, los que conforman COPASST	
Manejo de estrés laboral		Todos los colaboradores	
Actividades recreativas y culturales			
Prevención del riesgo			
Manejo de cargas			
Seguridad vial		Principalmente los conductores	
Mercadeo		Todos los colaboradores	
Uso de EPP			
Consumo de SPA			
Hábitos saludables		Líderes de procesos	
Liderazgo			

Recomendaciones

- Asignar un recurso económico al área de Talento Humano para desarrollo de las diferentes actividades.
- Diseñar y ejecutar el programa de SG-SST
- Conformar el grupo de COPASST
- Ejecutar el programa de capacitaciones elaborado por el grupo investigador.
- Organizar actividades de sano esparcimiento, culturales, recreativas y deportivas con el fin de lograr una excelente integración del talento humano de la empresa, mejorando de esta manera el clima laboral.
- Dar a conocer al personal los procesos de forma detallada, verificando su comprensión aplicación y evaluación.
- Diseñar un plan de incentivos para los trabajadores.
- Diseñar un cuadro y exponerlo en una parte visible respecto a días especiales
- Elaborar y diligenciar un formato de ausentismo laboral, para programar actividades de prevención y seguimiento.
- Crear en los colaboradores una cultura de autocuidado
- Gestionar convenios para deporte y recreación de los colaboradores y sus familias
- Continuar con el programa de pausas activas
- Diligenciar formatos de inspección y evaluación de los trabajadores y equipos laborales
- Brindar apoyo psicológico
- Retroalimentar de manera constante aquellos procesos y procedimientos que presentan mayor dificultad.

Conclusiones

La empresa D. el Dorado debe dar más importancia a la capacitación y desarrollo en bienestar laboral de sus trabajadores, asignando mayores recursos económicos al área de Talento Humano para poder realizar las actividades necesarias de capacitación y desarrollo en bienestar laboral del talento humano de la empresa.

La empresa debe Elaborar y ejecutar un programa de capacitaciones suficiente para brindar a los trabajadores los conocimientos y herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus funciones, Mejorando la ergonomía en la empresa ayudando al recurso humano a desarrollar sus funciones con comodidad y seguridad, logrando mayor eficiencia y efectividad.

Mediante la investigación realizada se concluye que la empresa necesita diseñar y ejecutar el programa SG-SST, acorde a las necesidades, llevando un registro documental que permita visualizar todas las acciones procesos y procedimientos del ciclo PHVA.

La inversión que se realiza en el proceso de capacitación y desarrollo laboral y mejoramiento de la ergonomía es aceptable pero no suficiente para brindar comodidad, conocimiento y bienestar a los trabajadores.

Se deduce del resultado arrojado de la investigación realizada, y desde el punto de vista cualitativo se infiere que el tiempo, la frecuencia de desarrollo de programas formativos de capacitaciones y desarrollo en bienestar laboral solo se presenta una vez al año y de manera elemental.

De acuerdo a lo observado al realizar la investigación se analiza que una capacitación al año no es suficiente para lograr un excelente desarrollo personal, laboral y profesional del talento humano de la empresa.

La empresa debe brindar expectativas de realización a sus empleados permitiendo un desarrollo personal, laboral y profesional para lograr una mayor motivación, sentido de pertenencia y productividad.

La empresa no debe ver la capacitación y el desarrollo laboral como un gasto, por el contrario, debe darle gran importancia y percibirlo como una gran inversión, de este aspecto depende en gran manera el buen desarrollo del talento humano y de la empresa.

La empresa debe implementar un proceso de evaluación de sus trabajadores para evidenciar si las capacitaciones realizadas están dando los resultados y cumpliendo los objetivos propuestos, de no ser así, plantear las mejoras pertinentes que permitan optimizar las capacitaciones en los temas requeridos.

Bibliografía

Constitución Política de la República de Colombia. (2020) Recuperado de:

<http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>.

Decreto reglamentario - Decreto Único Reglamentario Trabajo - Ministerio del

trabajo. Mintrabajo.gov.co. (2020). Retrieved 30 December 2020, from

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decreto-unico-reglamentario>.

Dorado, D. e. (2020, 05 7). El dorado distribuciones. Retrieved from El dorado distribuciones:

<http://www.distribucioneseldorado.com/>

Finandina, B. (2020, 03 12). Blog del Banco Finandina. Retrieved from

<https://www.bancofinandina.com>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307).

[https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3)

Leyes desde 1992. (2020). Retrieved 30 December 2020, from

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html.

- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- UP Spain. ((n.f.)). Bienestar laboral. Retrieved from ¿Qué es el bienestar laboral y por qué es tan importante?: <https://www.up-spain.com/blog/que-es-bienestar-laboral/>

ANEXOS

Anexo 1. Preguntas entrevista

Entrevista

Doctora: María Melva Rodríguez

Jefe de departamento de talento humano de la empresa Distribuciones el Dorado.

Preguntas formuladas en la entrevista al jefe de recursos humanos de la empresa
1. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa Distribuciones el dorado de la ciudad de Pasto?
2. ¿Consideran el talento humano un factor importante en la empresa?
3. ¿la empresa realiza la inversión necesaria para brindar ergonomía y bienestar laboral a sus trabajadores?
4. ¿Con que frecuencia de tiempo la empresa realiza jornadas de capacitación al talento humano?
5. ¿Qué mecanismo utiliza para dar a conocer los procesos de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la organización?
6. ¿la empresa utiliza un modelo de capacitación y formación a sus empleados?
7. ¿considera que se puede mejorar y optimizar el proceso de capacitación y desarrollo en bienestar laboral en la empresa?

Anexo 2. Encuesta

Modelo de encuesta realizada a 8 colaboradores de Distribuciones el Dorado

ENCUESTA DE PER SECCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES EL DORADO EN CUANTO AL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN BIENESTAR LABORAL	
De respuesta a las 8 preguntas formuladas (selección única) marcando con una x la respuesta de su preferencia	
1. ¿Percibe que la empresa Distribuciones el Dorado se preocupa por su bienestar laboral y personal?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2. ¿Siente que en la empresa hay una buena ergonomía?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3. ¿cada cuánto tiempo la empresa realiza capacitaciones y actividades que ayuden al bienestar laboral del al talento humano?	Cada 3 meses <input type="checkbox"/> Cada 6 meses <input type="checkbox"/> Cada año <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
4. ¿Asiste usted a las capacitaciones y actividades de bienestar laboral programadas por la empresa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5. ¿Le parecen productivas y enriquecedoras las capacitaciones y actividades que se desarrollan en la empresa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6. ¿Siente usted que la compañía invierte en la capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Muy poco <input type="checkbox"/>
7. ¿se siente feliz de trabajar en Distribuciones el Dorado y con expectativas de un desarrollo personal, laboral y profesional?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8. ¿le gustaría que la empresa implemente más capacitaciones y actividades de integración, recreación y bienestar?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9. ¿la empresa tiene un proceso de evaluación para los trabajadores de la empresa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Anexo 3. Fotografías

Fotografías de las instalaciones de la empresa Distribuciones el Dorado de la ciudad de pasto, jefe del departamento de recursos humanos y talento humano

